**Analiza rezultata ankete**

**o studentskom zadovoljstvu uslugama**

**i radom stručnih službi**

Đakovo, 13. lipnja 2017.

# **- UVOD -**

Povjerenstvo za praćenje i osiguravanje kvalitete visokoga obrazovanja Katoličkoga bogoslovnog fakulteta u Đakovu je u svomu godišnjem planu predvidjelo i provođenje ankete o studentskom zadovoljstvu uslugama i radom stručnih službi. U akademskoj godini 2016./2017. na Katoličkom bogoslovnom fakultetu u Đakovu Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku studiralo je ukupno 147 studenata (izuzevši apsolvente).

# **- OPIS –**

Anketa je u na cijelom studiju provedena istovremeno uz anketu o mentorstvu uz pomoć bidela – studentskih povjerenika godišta. Ukupno je ispunjeno 117 anketa što čini 80% ukupne studentske populacije. Odaziv na anketu bio je sljedeći : 61% studenata prve, 94% studenata druge, 61% studenata treće, 88% studenata četvrte i 90% studenata pete godine studija, 50 studenata ili 43% ispitanih studenata ostavilo je komentar ili prijedlog za poboljšanje.

U tablicama je izražen broj studentskih odgovora, prvi graf iza tablice pokazuje postotak odgovora na postavljena pitanja u odnosu na broj ispunjenih anketa, a drugi grafički prikazuje udjele stupnja zadovoljstva na razini pojedinog ispitanog područja.

# **- REZULTATI –**

## **1. Središnja nadbiskupijska i fakultetska knjižnica (SNFK)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Knjižnicu posjećujem | Svakodnevno | Tjedno | Mjesečno | Semestralno | Godišnje | Nikada |
| Broj odgovora | 19 | 60 | 32 | 5 | 0 | 0 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Označavanjem kućica 117 studenata izrazilo je stupanj zadovoljstva sa sljedećim tvrdnjama skalom od 1-5 (1-potpuno nezadovoljan, 5-potpuno zadovoljan):** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **Nije odgovorilo** |
| **KNJIŽNICA I ČITAONICA**  |
| SNFK je dobro opremljena nastavnom i stručnom literaturom | 1 | 3 | 19 | 47 | 46 | 1 |
| Čitaonica je prikladan prostor za rad i učenje | 2 | 1 | 14 | 42 | 58 | 0 |
| Osoblje knjižnice je stručno i voljno pomoći | 0 | 1 | 5 | 15 | 96 | 0 |
| Evidencija i kontrola posudbe knjiga je svrsishodna | 3 | 2 | 7 | 35 | 67 | 3 |
| Radno vrijeme SNFK prilagođeno je potrebama korisnika | 4 | 7 | 20 | 34 | 51 | 1 |
| SNFK omogućava rad na računalu i istraživački rad kroz pristup bazama  | 1 | 2 | 11 | 25 | 77 | 1 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| UKUPNO ODGOVORA | 11 | 16 | 76 | 198 | 395 | 6 |

Komentiralo 35 studenata: 30%

1. Dulje radno vrijeme tijekom tjedna ili rad knjižnice subotom dopodne x15

2. U knjižnici veći broj primjeraka knjiga iz obvezne literature x7

3. Buka, priča i potpetice x5

4. Bolja računala i word na sve x2

5. Smanjiti cijenu printanja/kopiranja x2

6. Produljiti rok posudbe. Vratiti stolove u čitaonici kako su bili. Sustav posudbe će biti svrsishodan kad svi budu uvedeni u bazu korisnika. Zgrada je neprikladna za knjižnicu. Odvojiti čitaonicu od knjiga (x1)

7. Sve super, osobito Mario i Tihonija (x1)

**ZAKLJUČNO:**

**Studenti su, njih preko 80%, zadovoljni i u potpunosti zadovoljni kompletnom uslugom knjižnice. 24% studenata iskazuje nezadovoljstvo dostupnošću knjiga. U ovom odjeljku najlošije ocijenjena područja su „Radno vrijeme je prilagođeno potrebama korisnika“ i „Knjižnica je dobro opremljena nastavnom i stručnom literaturom“. U tom smislu je 35 studenata, koji su ostavili svoj komentar, najveći broj prigovora uputilo u tom smjeru.**

**Osvrt s obzirom na komentare:**

* **Knjižnica raspolaže s najmanje 3 primjerka svake knjige iz popisa obvezne literature potrebne za studij.**
* **Prema financijskim mogućnostima i Višegodišnjem institucijskom financiranju znanosti svaki nastavnik ima na raspolaganju određeni novčani iznos za potrebe osuvremenjivanja literature iz svog područja, a koje su namijenjene studentima. Kroz taj program knjižnica obogaćuje svoj knjižni fond i osigurava dostupnost literature svojim korisnicima.**
* **Knjižnica se nalazi u dvorištu Fakulteta, te studentima ne bi trebao predstavljati problem češće posjetiti knjižnicu kako bi provjerili jesu li knjige dostupne. Student smije posuditi maksimalno 3 knjige na 14 dana s pravom produženja posudbe za još 14 dana, smatra se da je to realno vrijeme u kojem student može konzultirati potrebnu literaturu, a s druge strane omogućava se svim studentima dostupnost knjige.**
* **U knjižnici su zaposlene tri osobe, rad pomoćnog knjižničara prvenstveno je usmjeren na rad s korisnicima čije radno vrijeme od 10 do 18 sati i jest prilagođeno studentima.**
* **Posudbeni dio knjižnice je nedavno ograđen od čitaonice kako bi se maksimalno smanjila buka. Korisnici knjižnice među sobom trebaju širiti kulturu prihvatljivog ponašanja u knjižnici. Možda i u suradnji sa Studentskim zborom napraviti popis poželjnog ponašanja (letci i facebook).**

**U ispitanom području – Knjižnica i Čitaonica - ne uočavaju se manjkava područja, jednakim ritmom nastavlja se pribavljanje suvremene literature za potrebe nastavnoga i znanstvenoga rada, udio zadovoljnih i potpuno zadovoljnih studenata iznosi 83%.**

## **2. Studentska služba**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Označavanjem kućica 117 studenata izrazilo je stupanj zadovoljstva sa sljedećim tvrdnjama skalom od 1-5 (1-potpuno nezadovoljan, 5-potpuno zadovoljan):** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **STUDENTSKA SLUŽBA** |
| Ured za studente je primjereno organiziran s obzirom na količinu posla |  | 1 | 7 | 39 | 70 |
| Osoblje Studentske službe je stručno i voljno pomoći  |  | 2 | 3 | 18 | 94 |
| Usluge Studentske službe pružaju se na vrijeme |  |  | 7 | 25 | 85 |
| Radno vrijeme Ureda za studente primjereno je potrebama studenata | 3 | 2 | 9 | 38 | 65 |
|  |  |  |  |  |  |
| UKUPNO ODGOVORA | 3 | 5 | 26 | 120 | 314 |

Komentiralo 8 studenata: (7%)

1. Radno vrijeme mi ne odgovara x5

2. Fakultetske odluke koje dolaze do studenata preko studentske službe nisu pravovremene x1

3. „Sve tete su super, osobito teta Lidija“ x1

**ZAKLJUČNO:**

**Studentska služba ili ured za studente ocijenjen je izvrsnom ocjenom. U uredu za studente zaposlena je jedna osoba, a radno vrijeme za studente je radnim danom 9:45-10:15 i 12:30-14:00 sati. Studenti su preko 90% zadovoljni i u potpunosti zadovoljni uslugama, informiranjem, osposobljenošću i pristupom osoblja te nešto manje radnim vremenom (87%).**

**Osvrt s obzirom na komentare:**

* **broj zaposlenog osoblja u uredu ne omogućuje dulje radno vrijeme za studente zbog opsega poslova.**
* **Ured za studente na internetskoj stranici pravovremeno objavljuje informacije o ispitnim rokovima, terminima održavanja ispita te u ISVU sustavu, a preostale informacije o prijenosu bodova dostupne su u zasebnom odjeljku internetske stranice studijskih programa kao i u tiskanom izdanju godišnjaka „Raspored akademske godine“.**

**U ispitanom području – Studentska služba - ne uočavaju se manjkava područja, udio zadovoljnih i potpuno zadovoljnih iznosi 93%. Treba potaknuti Studentski zbor i predstavnike studenata u Fakultetskom vijeću da prema potrebi, s vremena na vrijeme, organiziraju studentske susrete kako bi podijelili relevantne informacije sa cijelom studentskom populacijom te ujedno izvidjeti studentske prijedloge i realnu potrebu izmjene radnog vremena Ureda za studente.**

## **3. Prostor**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Označavanjem kućica 117 studenata izrazilo je stupanj zadovoljstva sa sljedećim tvrdnjama skalom od 1-5 (1-potpuno nezadovoljan, 5-potpuno zadovoljan):** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nije odgovorilo |
| **UČIONICE zadovoljavaju uvjete po pitanju:** |
| 1. veličine / dostupnih sjedećih mjesta | 0 | 4 | 6 | 25 | 82 | 0 |
| 2. osvjetljenja | 1 | 2 | 9 | 27 | 78 | 0 |
| 3. akustike (razglas)  | 3 | 4 | 12 | 30 | 68 | 0 |
| 4. grijanja/hlađenja | 6 | 5 | 14 | 35 | 56 | 1 |
| 5. tehničke opremljenosti  | 5 | 9 | 13 | 51 | 39 | 0 |
| UKUPNO | 15 | 24 | 54 | 168 | 323 | 1 |

Komentiralo 30 studenata: 26%

1. Zastarjela tehnologija stalno se kvari (projektori, razglas, laptopi, kablovi za laptope) x19

2. Ugraditi klima uređaje u učionice x11

3. Slab i spor internet x4

4. Zimi su hodnici prehladni x2

5. Bez zvona i dvoja vrata na učionice, jedna za ulaz, druga za izlaz x2

6. IV. godina želi promjenu učionice u V. godini, u ovoj smo od I. godine

**ZAKLJUČAK:**

**U ocjeni prostora odnosno učionica, studenti su najlošije ocijenili tehničku opremljenost te održavanje ugodne temperature za rad. U tom smislu očito je i da su najviše komentara napisali o ova dva područja.**

**Početkom 2017. godine u učionicama I. i II. godine postavljeni su novi projektori, a u planu je kroz sljedeće razdoblje osuvremenjivanje tehničkih pomagala u nastavi svih godina studija, odnosno svih učionica.**

**Ovisno o financijskim mogućnostima planirat će se ugradnja klimatizacije na I. katu, no trenutno nije prioritet ulaganja jer su tijekom ljeta učionice prazne, a predavanja se počinju održavati početkom listopada.**

**U ispitanom području – Učionice - udio zadovoljnih i potpuno zadovoljnih iznosi 84%.**

**U Đakovu, 13. lipnja 2017. godine**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Antonija Pranjković, dipl. teol.**

**Voditeljica Ureda za unaprjeđenje i osiguravanje kvalitete, znanost, projekte i međunarodnu suradnju**